

SUBLIMER SON SERVICE ET L'EXPERIENCE CLIENT

7 jours . 7 Modules . Exercices

PROGRAMME DE FORMATION SUBLIMER SON SERVICE ET L'EXPERIENCE CLIENT



Public concerné

Professionnels de la branche HCR : serveurs, chefs de rang, responsables de salle, hôtes/hôtesses d'accueil, managers d'établissement, personnel en contact direct avec la clientèle.

Pré-requis

Aucun

Objectifs opérationnels

- Être capable de maîtriser les bases techniques et relationnelles du service en salle.
- Être capable d'optimiser l'organisation des réservations et fluidifier l'accueil des clients.
- Être capable de développer une communication professionnelle et adaptée à chaque client.
- Être capable d'offrir un service personnalisé et discret aux clients VIP.
- Être capable de créer une relation durable avec les clients fidèles.
- Être capable d'adapter le service aux clients occasionnels ou touristes.
- Être capable de transformer le service en véritable expérience.

Durée/ Tarif

45 heures/ 990 euros HT par stagiaire.

Moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers, de simulations et de débriefings.
Approche immersive et participative.
Supports : fiches outils, vidéos, checklists de service, support papier et numérique.

Processus d'évaluation

Notre processus d'évaluation est mis en place à travers une évaluation en début et en fin de formation.

Accès à la formation

Sur entretien téléphonique.

Accessibilité

Les dates de formations sont choisies au moment de la contractualisation (à minima dix jours après la contractualisation). L'environnement doit être approprié à la formation (vérification au cours d'un rendez-vous préalable). Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter afin de permettre l'étude et les propositions organisationnelles relative à votre situation.

Type de reconnaissance

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation est remise au participant. Cette formation est non certifiante et ne donne lieu ni à la délivrance d'un diplôme, ni à un titre professionnel, ni à une certification inscrite au RNCP ou au Répertoire spécifique.

Financement possible

Financement par l'employeur dans le cadre du Plan de Développement des Compétences (PDC)/ Prise en charge par un Opérateur de Compétences (OPCO)/ Financement par France Travail, sous réserve d'éligibilité/ Financement personnel (autofinancement)/ Autres dispositifs de financement selon la situation du bénéficiaire. Les possibilités de financement sont soumises aux conditions d'éligibilité et aux critères de prise en charge des organismes financeurs.

Matériel

Aucun.

SKILL &CO.

CONTENU DU PROGRAMME



JOUR 1

Module 1 : Les fondamentaux du service en restauration (7h)
Organisation du service en restauration.
Les différents postes en salle (serveur, chef de rang, maître d'hôtel).
Le rôle de chacun dans l'expérience client.
La coordination avec la cuisine et le bar.
Mise en place de la salle.
Les règles de dressage de table.
L'organisation du matériel de service.
Vérification de la propreté et de l'ambiance de la salle.
Les étapes clés du service.
Accueil et installation des clients.
Présentation de la carte et des suggestions.
Prise de commande efficace et précise.
Transmission des commandes à la cuisine.
Service des plats et boissons.
Suivi de table et gestion du rythme du repas.
Attitude professionnelle.
Présentation et tenue professionnelle.
Langage et posture.
Disponibilité et discrétion.
Exercices : Simulation de prise de commande.

JOUR 2

Module 2 : Gestion des réservations et organisation du flux client (7h)
Les canaux de réservation.
Réservation téléphonique.
Réservation en ligne.
Réservation via plateformes.
La prise de réservation.
Collecte des informations essentielles.
Gestion des demandes spécifiques (allergies, anniversaires, groupes).
Confirmation et suivi des réservations.
Organisation du plan de salle.
Répartition des tables.
Gestion des capacités d'accueil.
Anticipation des pics d'activité.
Gestion des imprévus.
Retards et annulations.
Surbooking.
Gestion des listes d'attente.
Exercices : Simulation d'appel de réservation/ Gestion d'un planning de salle.

JOUR 3

Module 3 : Communication et relation client (7h)
Les fondamentaux de la communication.
Communication verbale et non verbale.
L'importance du premier contact.
Le sourire, le regard, la gestuelle.
L'écoute active.

Comprendre les attentes des clients.
Techniques de questionnement.
Reformulation des demandes.
Personnalisation de la relation.
Adapter son discours au client.
Créer un climat de confiance.
Valoriser le client.
Gestion des situations relationnelles.
Répondre aux demandes spécifiques.
Gérer les clients exigeants.
Exercices : Jeux de rôles et analyse situation client.



JOUR 4

Module 4 : Accueil et service des clients VIP (7h)
Identifier un client VIP.
Clients réguliers importants.
Clients institutionnels ou médiatiques.
Clients à forte exigence.
Les attentes spécifiques.
Rapidité et discrétion.
Anticipation des besoins.
Service personnalisé.
Les codes du service haut de gamme.
Attention aux détails !
Confidentialité et respect de la vie privée.
Communication adaptée.
Anticipation et personnalisation.
Connaître les préférences clients.
Adapter la mise en place et le service.
Exercices : Simulation d'accueil VIP/ Analyse de situations réelles.

JOUR 5

Module 5 : Gestion et fidélisation des clients réguliers (7h)
Identifier les clients fidèles.
Reconnaissance des habitudes.
Observation des comportements.
Personnaliser l'accueil.
Se souvenir des préférences.
Utiliser le nom du client.
Adapter le service.
Créer une relation privilégiée.
Attentions particulières.
Conseils personnalisés.
Valorisation du client.
Les leviers de fidélisation.
Qualité du service.
Relation humaine.
Expérience constante.
Exercices : Accueil d'un client fidèle/ Analyse de stratégies de fidélisation.

JOUR 6

Module 6 : Accueillir et servir la clientèle passagère / touristique (7h)
Comprendre les attentes des clients de passage.
Recherche de découverte et d'expérience.
Besoin d'accompagnement.

Présentation de la carte.
Explication des plats.
Mise en valeur des spécialités.
Conseils et suggestions.
Communication interculturelle.
Adapter son langage.
Utiliser un vocabulaire simple.
Gestion des différences culturelles.
Valoriser l'établissement et la destination.
Conseiller des plats typiques.
Représenter l'image de l'établissement.
Exercices : Simulation d'accueil de touristes/ Exercices de présentation de plats.



JOUR 7

Module 7 : Créer une expérience client mémorable (3h)
Comprendre l'expérience client.
Différence entre service et expérience.
Les émotions dans le parcours client.
Les moments clés du parcours client.
L'accueil.
Le service.
Le départ.
Surprise positive.
Petits gestes qui marquent.
Valoriser les produits et l'établissement.
Storytelling autour des plats.
Mise en avant des produits.
Exercices : Construction d'un parcours client/ Analyse de restaurants inspirants.

Pour vous inscrire à cette formation, veuillez nous contacter :

: 07 81 19 95 97
@ : contact@skillandco.fr